

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN DI PUSAT KHIDMAT  
BERSEPADU, JABATAN KECEMASAN,  
HOSPITAL KUALA LUMPUR**

**DR. SHAMSAINI BINTI SHAMSUDDIN**

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
2004**

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN DI PUSAT KHIDMAT  
BERSEPADU, JABATAN KECEMASAN,  
HOSPITAL KUALA LUMPUR**

Projek Sarjana ini diserahkan kepada Fakulti Pengurusan Perniagaan (FPP)  
Universiti Utara Malaysia Sebagai Memenuhi Syarat Keperluan  
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)  
Universiti Utara Malaysia

**Oleh**

**DR. SHAMSAINI BINTI SHAMSUDDIN  
2004**



Fakulti Pengurusan Perniagaan  
(Faculty of Business Management)  
Universiti Utara Malaysia

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK**  
(*Certification of Project Paper*)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
(*I, the undersigned, certify that*)

**SHAMSAINI BINTI SHAMSUDDIN**

calon untuk Ijazah **SARJANA SAINS (PENGURUSAN)**  
(*candidate for the degree of*)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk  
(*has presented his/her project paper of the following title*)

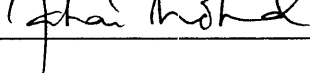
**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN DI PUSAT KHIDMAT BERSEPADU,**

**JABATAN KECEMASAN, HOSPITAL KUALA LUMPUR**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek  
(*as it appears on the title page and front cover of project paper*)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan  
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.  
(*that the project paper acceptable in form and content and that a satisfactory  
knowledge of the field is covered by the project paper*).

Nama Penyelia : **ENCIK ZAHARI BIN MOHAMED**  
(*Name of Supervisor*)

Tandatangan :   
(*Signature*)

Tarikh : **9 NOVEMBER 2004**  
(*Date*)

## **KEBENARAN MERUJUK TESIS**

Kertas projek penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Fakulti Pengurusan Perniagaan. Sebarang bentuk salinan dan catatan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN FAKULTI PENGURUSAN PERNIAGAAN  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
06010 SINTOK  
KEDAH DARUL AMAN**

## **ABSTRAK**

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui keberkesanan program pengendalian mangsa penderaan dengan menggunakan model kualiti perkhidmatan sebagai pengukuran bagi kepuasan pelanggan di Pusat Khidmat Bersepadu (PKB), Jabatan Kecemasan, Hospital Kuala Lumpur. Angkubah/variabel bagi kualiti perkhidmatan yang digunakan ialah kebolehnyataan, kebolehpercayaan, kepekaan, keyakinan dan keehsanan. Secara subjektifnya kualiti perkhidmatan boleh diukur berdasarkan kepada tahap kepuasan pelanggan. Selain daripada kualiti perkhidmatan, kajian juga melihat kepada pengaruh terhadap kepuasan kepada pelanggan. Kajian dijalankan di PKB dalam jangkamasa sebulan di mana persampelan rawak digunakan iaitu setiap kes yang datang ke PKB adalah responden kecuali kes penganiayaan kanak-kanak. Soalan soal selidik menggunakan Skala Likert bagi kualiti perkhidmatan berdasarkan kepada 22 item yang dianjurkan oleh Parasumaran et. al. Daripada analisis deskriptif didapati kes mangsa penderaan iaitu 65 peratus adalah kaum wanita yang berada dalam lingkungan umur reproduktif. Terdapat juga mangsa bukan kerakyatan Malaysia mendapatkan perkhidmatan di pusat ini. 81.7 peratus mangsa datang ke PKB kurang dari 72 jam selepas masa kejadian dan 76.7 peratus kes yang datang mendapatkan rawatan adalah mangsa keganasan rumahtangga. Min bagi semua varibel kualiti perkhidmatan adalah dalam lingkungan 4.02 hingga 4.16 dan min kepuasan ialah 3.57. Berdasarkan kepada hasil kajian analisis terhadap Ujian Hipotesis didapati kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan iaitu antara 74.3 peratus hingga 84.7 peratus. Ujian T yang dilakukan tidak menunjukkan perbezaan dari segi kewarganegaraan dan masa datang menerima rawatan tetapi tidak bagi jenis penderaan. Manakala Ujian ANOVA menunjukkan yang bangsa dan kelulusan tidak mempengaruhi tahap kepuasan dan kualiti perkhidmatan kecuali peringkat umur.

## **ABSTRACT**

The purpose of the study is to evaluate the effectiveness of handling violence programme via service quality model as tool for index customer satisfaction at One Stop Crisis Centre (OSCC), Emergency Department, Hospital Kuala Lumpur. Tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy are variables used for service quality. Customer satisfaction can be measured subjectively by service quality. Other than service quality, is a factor like demography an influence to customer satisfaction. The study was held at OSCC for about a month, where random sampling was used, every case who comes to OSCC is a respondent accept child abuse cases. Questionnaires use Likert Scale was used for 22 items to measure service quality as suggested by Parasuraman et al. Result from descriptive analysis showed that 65 percentage victims are women at reproductive age. There is also a non-Malaysia, which comes to get the treatment. 81.7 percentage victims came less than 72 hours after the incident and 76.7 percentage is domestic violence victims. Average mean for service quality in range between 4.02 till 4.16 and mean customer satisfaction is 3.57. Result from hypothesis testing showed that service quality significantly related to customer satisfaction from range 74.3 percentage till 84.7 percentage. There are no differences between quality service and client satisfaction with nationality and time come to get treatment after the incident but only in type of abused from t-test result. ANOVA result showed there are no differences between race and qualification with customer satisfaction and service quality except for age.

## **PENGHARGAAN**

Alhamdulillah syukur ke hadrat Allah Subhanahu Wataala kerana dengan limpah kurnia-Nya kajian ini dapat disiapkan dalam tempoh yang ditetapkan.

Setinggi penghargaan dan jutaan terima kasih diucapkan kepada Encik Zahari Mohamed, Pensyarah Fakulti Pengurusan Perniagaan, selaku penyelia kertas projek penyelidikan ini yang telah memberi bimbingan, nasihat dan tunjuk ajar kepada saya dalam proses menyiapkan projek penyelidikan ini dengan jayanya. Ucapan terima kasih juga saya ucapkan buat pensyarah-pensyarah INTAN dan UUM terutama dari Pusat Kuantitatif, INTAN dan Fakulti Pengurusan Perniagaan, UUM yang telah menyumbangkan tenaga dan masa dalam berkongsi ilmu dan pengetahuan sepanjang program sarjana sesi 2003/04 ini. Setinggi-tinggi terima kasih saya ucapkan kepada Pengarah Hospital Kuala Lumpur yang memberi kebenaran bagi menjalankan penyelidikan di Pusat Khidmat Bersepadu dan juga buat kakitangan Jabatan Kecemasan yang telah memberi sokongan yang padu dan banyak membantu dalam penyelidikan kajian ini.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga istimewa buat suami tercinta, Syed Mansor bin Syed Yasin yang telah banyak memberi sokongan dan dorongan yang membina untuk meneruskan perjuangan dalam menimba dan mengaut ilmu yang amat berguna ini. Tidak ketinggalan juga ucapan terima kasih buat ayahanda tersayang Haji Shamsuddin bin Haji Mohd Salleh juga putera-puteraku Syed Zamiruddin, Syed Hafizuddin, Syed Faizuddin dan Syed Wafiuddin; yang banyak mengajar erti ketabahan dalam mengharung dugaan kehidupan.

Buat rakan-rakan DSP/SSP sesi 2003/04 yang banyak membantu dalam penyediaan dan penyiapan kajian ini dan juga sepanjang masa pengajian di INTAN/UUM, jasa anda akan tetap dalam kenangan.

Semoga hasil kajian ini dapat dimanfaatkan untuk kepentingan bersama.

Dr. Shamsaini binti Shamsuddin  
Jabatan Kecemasan, HKL.

## HURUF SINGKATAN

KKM	Kementerian Kesihatan Malaysia
OSCC	One Stop Crisis Centre
PKB	Pusat Khidmat Bersepadu
HKL	Hospital Kuala Lumpur
JK	Jabatan Kecemasan
JK	Jaminan kualiti ( <i>Quality assurance</i> )



## ISI KANDUNGAN

### PERKARA

### MUKA SURAT

KEBENARAN MERUJUK TESIS	i
ABSTRAK (BAHASA MALAYSIA)	ii
ABSTRACT (BAHASA INGGERIS)	iii
PENGHARGAAN	iv
HURUF SINGKATAN	v
ISI KANDUNGAN	vi
SENARAI RAJAH	x
SENARAI JADUAL	xi

### **BAB 1: PENGENALAN**

1.0 PENDAHULUAN	1
1.1 PERNYATAAN MASALAH	2
1.2 PERSOALAN KAJIAN	3
1.3 OBJEKTIF KAJIAN	4
1.4 KEPENTINGAN KAJIAN	5
1.5 SKOP KAJIAN	5
1.6 BATASAN KAJIAN	5

### **BAB 2: ULASAN KARYA**

2.0 PENDAHULUAN	7
2.1 KUALITI	7
2.2 PENGUKURAN KUALITI DALAM ORGANISASI YANG BERTERASKAN PERKHIDMATAN	10
2.3 KUALITI PERKHIDMATAN DALAM INDUSTRI KESIHATAN	15
2.3.1 Perlaksanaan Kualiti di Hospital Kerajaan	17
2.3.2 Perlaksanaan Kualiti Perkhidmatan di Luar Negara	18

2.4	PUSAT KHIDMAT BERSEPADU (PKB – ONE STOP CRISIS CENTRE)	20
2.4.1	Proses Kerja Pengendalian Mangsa Penderaan di PKB	23
2.5	DEFINISI KEPUASAN PELANGGAN	24
2.6	KESIMPULAN	28

### **BAB 3: METODOLOGI PENYELIDIKAN**

3.0	PENDAHULUAN	29
3.1	RANGKAKERJA TEORITIKAL	29
3.1.1	Pengenalan	29
3.1.2	Definisi Kualiti Perkhidmatan	30
3.1.3	Definisi Variabel	30
3.2	HIPOTESIS KAJIAN	33
3.3	REKABENTUK KAJIAN	35
3.4	POPULASI	35
3.5	SAMPEL KAJIAN	35
3.6	KAEDAH PENGUMPULAN DATA	36
3.7	INSTRUMEN KAJIAN	36
3.8	ANALISIS DATA	38
3.9	KAJIAN RINTIS	39
3.10	UJIAN KEBOLEHPERCAYAAN	39

### **BAB 4: DAPATAN KAJIAN**

4.0	PENDAHULUAN	42
4.1	PROFAIL RESPONDEN	42
4.2	PENGUKURAN NILAI PENENGAH DAN DISPERSI ( <i>DISPERSION</i> )	50
4.3	UJIAN HIPOTESIS	51
4.3.1	Ujian Kolerasi Dilakukan Bagi Membuktikan Hubungan Antara Variabel Bebas Dan Bersandar	51
4.3.2	Ujian Regresi Dilakukan Untuk membuktikan Pengaruh Variabel Bebas Ke Atas Variabel Bersandar	54
4.3.2.1	Ujian T Dilakukan Untuk Membuktikan Pengaruh Antara Faktor Demografik Dengan Bersandar Dan Variabel Bebas	56
4.3.3	Ujian ANOVA Dilakukan Untuk Membuktikan Pengaruh Faktor Demogafik Ke Atas Variabel Bebas Dan Bersandar	61
4.4	RUMUSAN PENILAIAN PENEMUAN	67
4.4.1	Analisis Deskriptif	67
4.4.2	Analisis Ujian Hipotesis	68

<b>BAB 5: KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	
5.0 PENGENALAN	70
5.1 KESIMPULAN	70
5.2 SUMBANGAN KAJIAN	72
5.3 CADANGAN UNTUK KAJIAN AKAN DATANG	73
5.4 MASALAH KAJIAN DAN LANGKAH MENGATASINYA	73
5.5 HALATUJU KAJIAN AKAN DATANG	74
5.6 RUMUSAN	74
 BIBLIOGRAFI	 75
 LAMPIRAN	
LAMPIRAN A: BORANG SOAL SELIDIK	79
LAMPIRAN B: SURAT MEMOHON KEBENARAN PENYELIDIKAN KE HKL	87
LAMPIRAN C: SURAT KEBENARAN MEMBUAT PENYELIDIKAN	88

## **SENARAI RAJAH**

<b>RAJAH</b>		<b>MUKA SURAT</b>
3.1	Model Rangkakerja Kepuasan Pelanggan Di PKB, Jabatan Kecemasan, Hospital Kuala Lumpur	32

## SENARAI JADUAL

JADUAL		MUKA SURAT
1.1	Statistik Kedatangan Mangsa Penderaan Di PKB, Jabatan Kecemasan, HKL, Dari 1998 – 2002	3
2.1	Proses Kerja Bagi Penwngendalian Mangsa Penderaan Di PKB, Jabatan Kecemasan, Hospital Kuala Lumpur	24
3.1	Pekali Kebolehpercayaan Cronbach's Alpha	41
4.1	Frekuensi Umur	43
4.2	Frekuensi Umur berbanding dengan Jenis Penderaan	44
4.3	Frekuensi Bangsa	45
4.4	Frekunasi Bangsa dengan Jenis Penderaan	45
4.5	Frekuensi Warganegara	46
4.6	Frekuensi Warganegara dengan Jenis Penderaan	46
4.7	Frekuensi Kelulusan	47
4.8	Frekuensi Kelulusan dengan Jenis Penderaan	48
4.9	Frekuensi Masa Datang Menerima Rawatan	49
4.10	Frekuensi Masa Datang Menerima Rawatan dengan Jenis Penderaan	50

4.11	Statistik Deskriptif	51
4.12	Korelasi antara Kebolehdapatan dengan Kepuasan Pelanggan	52
4.13	Korelasi antara Kebolehpercayaan dengan Kepuasan Pelanggan	52
4.14	Korelasi antara Kepekaan dengan Kepuasan Pelanggan	53
4.15	Korelasi antara Keyakinan dengan Kepuasan Pelanggan	53
4.16	Korelasi antara Keehsanan dengan Kepuasan Pelanggan	54
4.17	Hasil Ujian Regresi Kebolehdapatan ( C ), Kebolehpercayaan (D), Kepekaan (E), Keyakinan (F), Keehsanan (G) terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.18	Hasil Ujian T antara Warganegara dengan Kepuasan Pelanggan dan Kualiti Perkhidmatan	56
4.19	Hasil Ujian T antara Jenis Penderaan dengan Kepuasan Pelanggan dan Kualiti Perkhidmatan	58
4.20	Hasil Ujian T antara Masa Datang Menerima Rawatan dengan Kepuasan Pelanggan dan	60

## Kualiti Perkhidmatan

4.21	Hasil Ujian ANOVA antara Umur dengan Kebolehdapatan, Kebolehpercayaan, Kepekaan, Keyakinan, Keehsanan dan Kepuasan Pelanggan	62
4.22	Hasil Ujian ANOVA antara Bangsa dengan Kebolehdapatan, Kebolehpercayaan, Kepekaan, Keyakinan, Keehsanan dan Kepuasan Pelanggan	64
4.24	Hasil Ujian ANOVA antara Kelulusan dengan Kebolehdapatan, Kebolehpercayaan, Kepekaan, Keyakinan, Keehsanan dan Kepuasan Pelanggan	66

## **BAB SATU**

### **PENGENALAN**

#### **1.0 PENDAHULUAN**

Kepesatan pembangunan negara menuntut semua organisasi, sektor dan industri untuk menghasilkan mutu kerja yang produktif dan berkesan. Sebagai salah sebuah agensi kerajaan yang penting, Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dan jabatan-jabatan di bawah bidang kuasanya perlu menghasilkan mutu kerja yang dapat membantu negara memacu semua sumber khususnya sumber manusia ke arah pencapaian wawasan menjadikan Malaysia sebuah negara makmur dan maju menjelang tahun 2020. Selaras dengan hasrat negara, KKM telah melaksanakan pelbagai strategi dan aktiviti bagi meningkatkan keupayaan kementerian dan jabatan-jabatan di bawah bidang kuasanya dalam melahirkan insan Malaysia yang seimbang daripada segi jasmani dan rohani. Antara tindakan yang telah diambil oleh KKM ialah dengan penubuhan Pusat Khidmat Bersepadu (*One Stop Crisis Centre-OSCC*) yang diwujudkan bagi menangani isu-isu berkaitan pelbagai bentuk keganasan terhadap manusia.

Pusat Khidmat Bersepadu (PKB) merupakan satu unit koordinasi antara pelbagai unit dan jabatan dalam KKM (khususnya di jabatan hospital) untuk mengurus dan



The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## BIBLIOGRAFI

- Abdul Qawi Othman & Owen, L (2001). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait House. *International Journal of Islamic Financial Services*. Volume 3. Number 1, Apr-Jun, 2001.
- Anastasi, A. (1982). *Psychological Testing*. New York: McMilan Publishing Co.
- Laing, A, Fischbacher, M, Hogg, G & Smith, A (2002). *Managing and Marketing Health Services*. Padstow, Cornwall: TJ International.
- Ammerman, R.T & Hersen, M (1999). *Assesment of Family Violence: A Clinical and Legal*. Sourcebook, 2<sup>nd</sup> Edition. John Wiles & Sons Inc.
- Athanassopoulos, A; Gounaris, S & Stathakopoulos, V. (2001). Behavioural responses to customer satisfaction: an empirical study. *European Journal of Marketing*. Volume 35. Number 5/6, 2001. pp 687-707.
- Butler, D., Oswald, S. L. and Turner, D., E. (1996). The effect of demographics on determinants of perceived health-care service quality. *Journal of Management in Medicine*. Volume 10. Number 5, 1996. pp 8-20.
- Buttle, F. (1996). SERQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*. Volume 30. Number 1, 1996. pp 3-32.
- Brown, S.A. (1996) *Total Quality Service: How organization use it to create a competitive advantage*. Scarborough, Ontario: Canada. Prentice Hall.
- Ching, C.Y. (2003). Establishment and applications of the integrated model of service quality measurement. *Managing Service Quality*. Volume 13. Number 4, 2003. pp 301-324.
- Cole, C. A., Balasubramaniam, S. K. (1993). Age differences in consumers' search for information: public policy implications. *Journal of Consumer Research*. Volume 20. 1993. pp 157-69
- Crosby, P.B. (1979). *Quality is free: The Art of Making Certain*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Dale, B. G & Plunkett, J. J. (1990). *Managing Quality*. Exeter:BPCC Wheatons Ltd.
- Davies, H.T.O; Tavakoli, M; Malek, M & Neilson, A.R (1999). *Managing Quality: Strategic Issues in Health Care Management*. Ashgate Publishing Ltd.

- Dearwater SR, Coben JH, Campbell JC, et al. JAMA (1998). *Prevalance of intimate partner abuse in community hospitals*. Retrieved December 26, 2003, from [http://www.findarticle.com/cf\\_dls/m0KGS/5\\_6/98079425/pl/article.jhtml](http://www.findarticle.com/cf_dls/m0KGS/5_6/98079425/pl/article.jhtml)
- Deming, W.E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Centre for Advance Engineering Study, Cambridge.
- Donabedian. A (1980). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring Vol. 1: The Defination of Quality and Approaches to its Assessment*. Ann Arbor MI Health Adminisrtation Press.
- Dooley, D. (1995). *Sosial Research Method*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, Inc.
- Edvardson, B; Thomasson, B & Ovretveit, J (1994). *Quality of Service: making it realy work (Quality in Action)*. McGraw.Hill.Co.
- Feigenbaum, A.V. (1991). *Total Quality Control*. Singapore: McGraw Hill.
- Fecikova, I. (2004). An index method for measurement of customer satisfaction. *TQM Mazagine*, Volume 16. Number 1, 2004.
- Ghobadian, A; Speller, S & Jones, M. (1994). Service Quality. *International Journal of Quality & Realibility Management*. Volume 11. Number 9, 1994. pp 43-66.
- Grazier, K. L., Richardson, W. C., Martin, D. P., Diehr, P. (1986). Factors affecting choice of health care plans. *Health Services Research*. Volume 20. Number 6, 1986. pp 659-82.
- Ho, S.K. (1995). *TQM: An Integrated Approach. Implementing Total Quality through Janapese 5 – S and ISO 9000*. London: Kogan Page Limited.
- Jabnoun, N & Mohamed Chaker (2003). Comparing the quality of private and public hospitals. *Managing Service Quality*. Volume 13. Number 4, 2003. pp 290-299.
- Johnston. R (1987). A framework for developing a quality strategy in a customer processing option. *Inter Journal of Quality and Reliability Management*. Volume 4. 1987. pp 37-46.
- Juran, J.M. (1988). *Universal Approach To Managing Quality*, Executive Excellence, May, pp 15-17.
- Kerajaan Malaysia (1990). *Pembaharuan dan Kemajuan dalam Perkhidmatan Awam*. Kuala Lumpur: Jabatan Percetakan Negara.

- Khalid bin Mohammad. *Penilaian Terhadap Sistem Kualiti Menyeluruh Di Pusat Sains dan Teknologi Pertahanan (PTSP), Kementerian Pertahanan*. Disertasi Sarjana tidak diterbitkan. Universiti Utara Malaysia, 2000.
- Kessler, S. (1995). *Total Quality Service: A Simplified Approach to using the Baldrige Award Criteria*. Kuala Lumpur, Malaysia: Syarikat First Agency, Publication Division.
- Lindsay, W. M & Petrick, J. A. (1997). *Total Quality and Organization Development*. Delray Beach, Florida: St, Lucie Press.
- Malaysia Health (1998). *Technical Report of The Director General of Health Malaysia*.
- Milakovich, M. E. (1995). *Improving Service Quality: Achieving High Performance in the Public and Private Sectors*. Delray Beach, Florida: St. Lucie Press.
- Oakland, J. S. (1993). *Total Quality Management: The route to improving performance* (2nd Edition). Linacre House, Jordan Hill: Oxford. Butterworth-Heinemann Ltd.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V.A & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Volume 49. (Fall 1985). Pp 41-50.
- Philip, G & Hazlett, S. A. (1997). The measurement of service quality: a new P-C-P attributes model. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Volume 14. Number 3, 1997. pp 260-286.
- Philips, L. W., Sternthal, B. (1977). Age differences in information processing: a perspective on the aged consumer. *Journal of Marketing Research*. Volume 14. 1977. pp 243-49.
- Raduan che Rose, Jegak Uli, Mohani Abdul & Kim, L.N. (2004). Hospital service quality: a managerial challenge. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Volume 17. Number 3, 2004. pp 146-159.
- Reichheld, F. (1996). *The Loyalty Effect: The Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lasting Value*. Boston, MA. Bain & Company, Inc. Harvard Business School Press.
- Resick, P.A (2001). *Stress and Trauma*. Philadelphia, PA: Taylor & Francis. Inc.
- Sekaran, U (1992). *Research Methods For Business, A Skill-Building Approach*. Second Edition, New York. John Wiley & Sons, Inc.
- Sherman, S.G & Sherman, V.C (1999). *Total Customer Satisfaction: A Comprehensive Approach for health care provider*. San Fransisco: Jossey-Bass Publishers.

Stamatics, D. H. (1995). *Total Quality Service: Principles, Practices and Implementation*. St. Lucie Press.

Tolman R.M, Danziger S.K & Rosen, D. (2001). *Domestic Violence and Economic Well-Being Of Current and Former Welfare Recipients*. Retrieved May 5, 2004, from [www.jcpr.org/wpfiles/tolman\\_danziger\\_rosen\\_SR12001.pdf](http://www.jcpr.org/wpfiles/tolman_danziger_rosen_SR12001.pdf)